

Untersuchung 2017

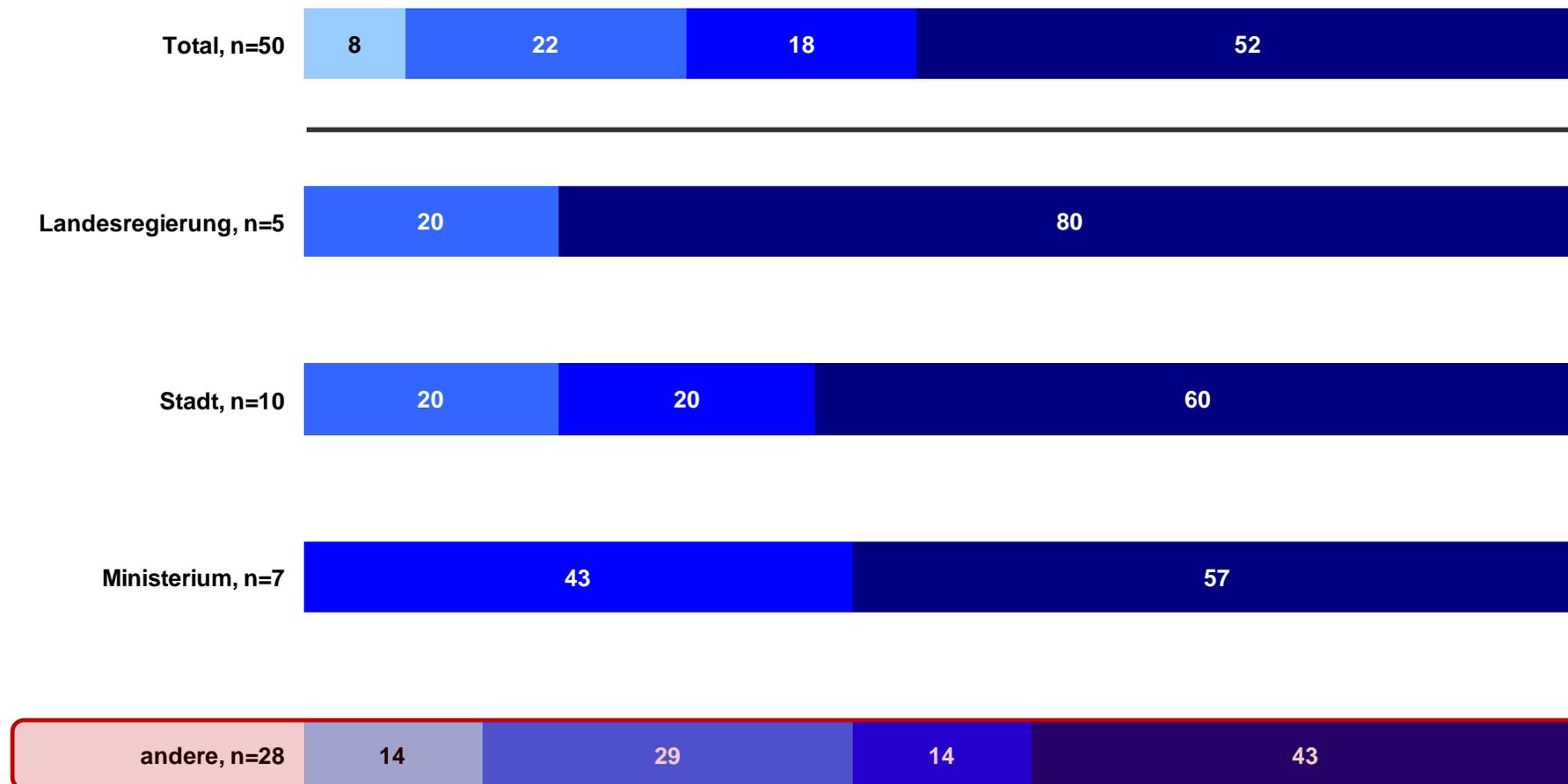
Ergebnisse der Erhebung 2017 und Vergleich mit Vorjahren

12.10.2017

Frage 1
Angaben in %

Wie weit ist die Online-Abwicklung Ihrer Dienstleistungen möglich?

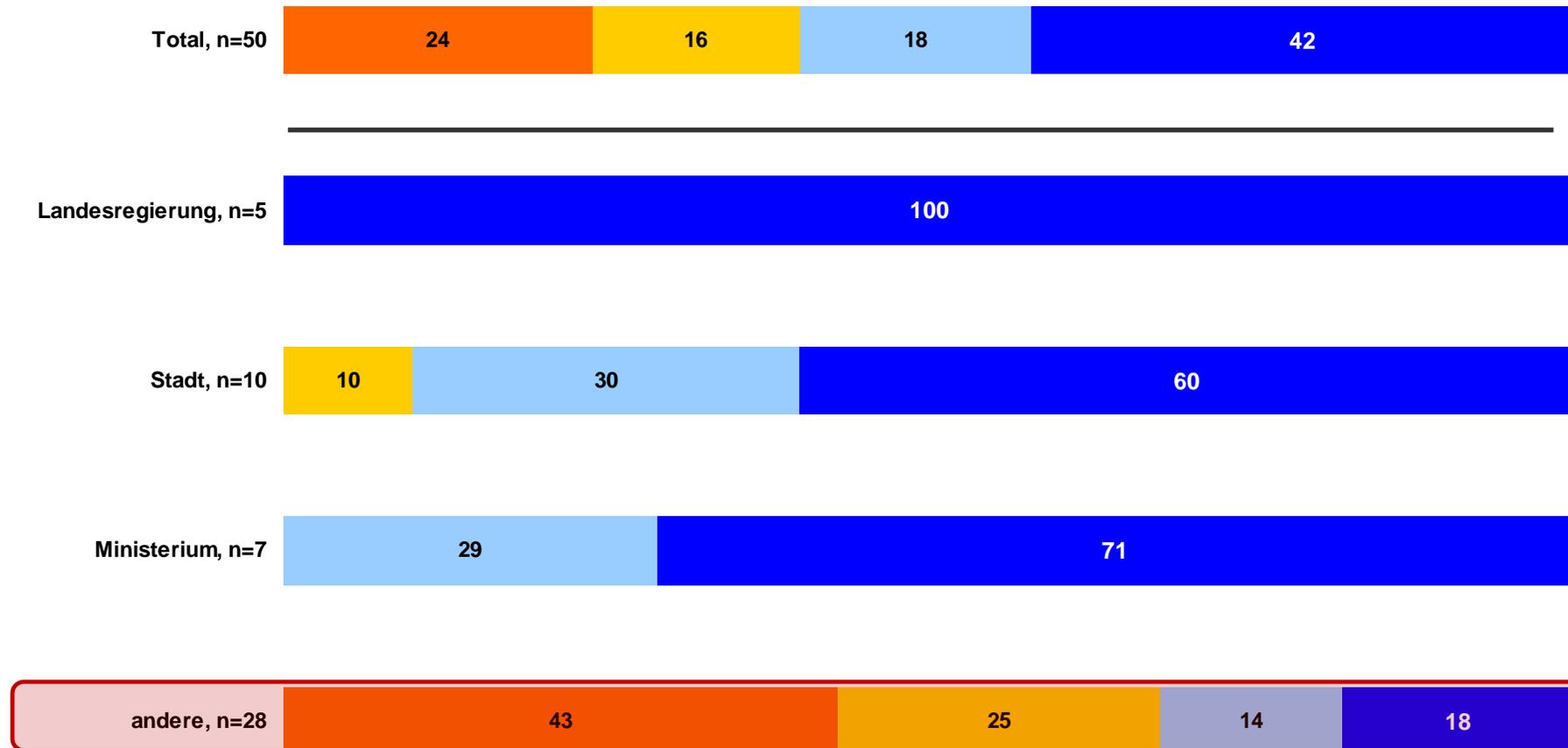
■ noch keine Schritte gesetzt ■ in der Planungsphase ■ im Aufbau ■ eine bereits ausgereifte Lösung



Frage 4d
Angaben in %

Welche Aussage trifft hinsichtlich Online-Dienstleistung auf Ihre Institution zu?

- wir bieten keine Online-Dienstleistungen, aber Informationen auf unserer Website
- wir bieten Formulare zum Download auf unserer Website, ohne Möglichkeit zum Online-Ausfüllen
- wir bieten auf der Website Formulare zum Online-Ausfüllen an, die an uns geschickt werden
- wir bieten auf der Website Formulare zum Online-Ausfüllen, deren Daten unmittelbar in unsere internen Prozesse einfließen



Erhebungen durch aforms2web

Ausgelagerte/ausgegliederte Organisationen +
nachgeordnete Dienststellen des Bundes*

- 82 Organisationen 2014
- 83 Organisationen 2015
- 96 Organisationen 2016
- 99 Organisationen 2017

* https://www.oeffentlicherdienst.gv.at/fakten/organisation/ressorts/ministerien_und_nachgeordnete_dienststellen.html

Erhebungen durch aforms2web

Vorgangsweise

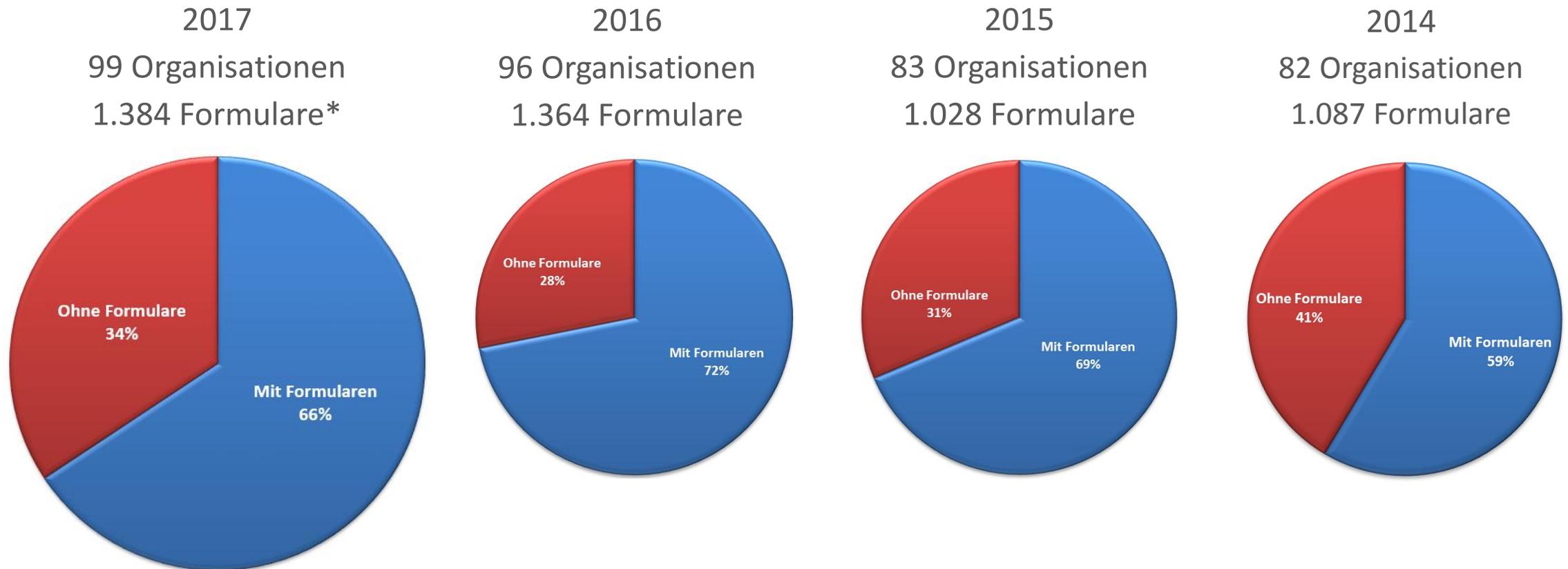
- max. 20 Minuten Suche + quantitative Erhebung
- Auswahl 3 Online-Formulare je Org. (Vordrucke nicht mehr qualitativ)
- Kriterienkatalog zur Bewertung (42 Kriterien)

Insgesamt maximal 1,5h pro Organisation

Mögliche Lücken

- Begrenztes Zeitkontingent pro Organisation
 - Schlechte Auffindbarkeit
 - Eingeschränkter Zugang durch Login
 - Unterschiedliche Sichtweise (8 Personen haben erhoben)
-

Quantitative Veränderungen - I



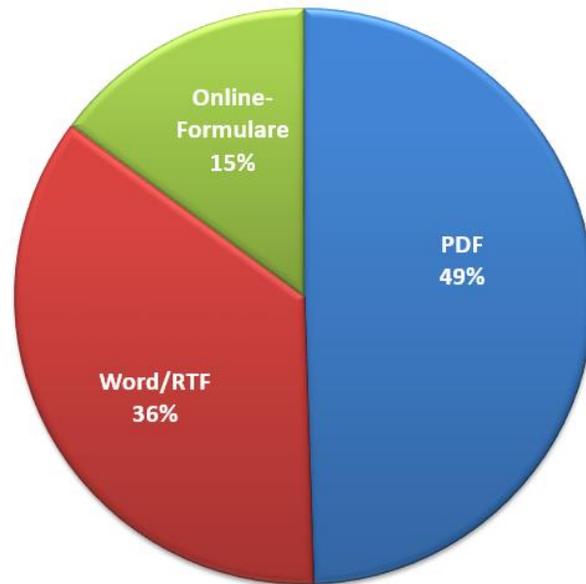
* ohne
Kontaktformulare

43% ohne Formulare laut
Gallup-Umfrage Anfang 2014

Quantitative Veränderungen - II

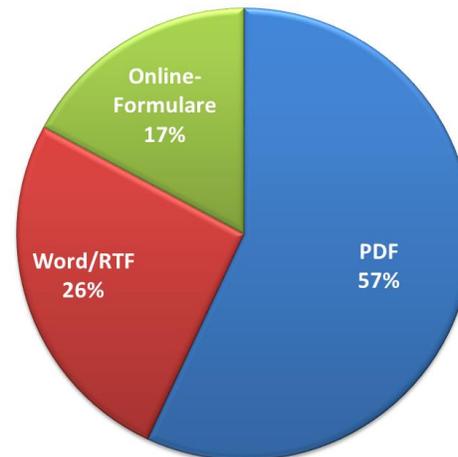
2017

1.384 Formulare
206 Online
493 Word/RTF/etc.
685 PDF



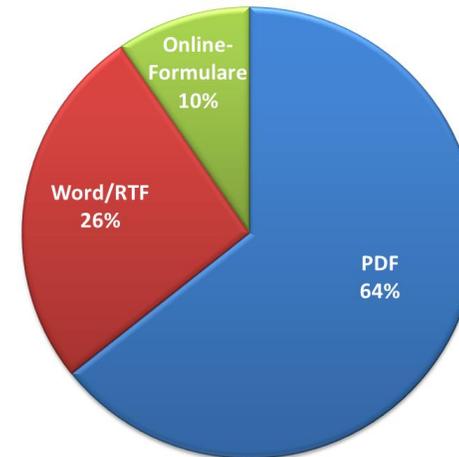
2016

1.364 Formulare
234 Online
353 Word/RTF/etc.
777 PDF



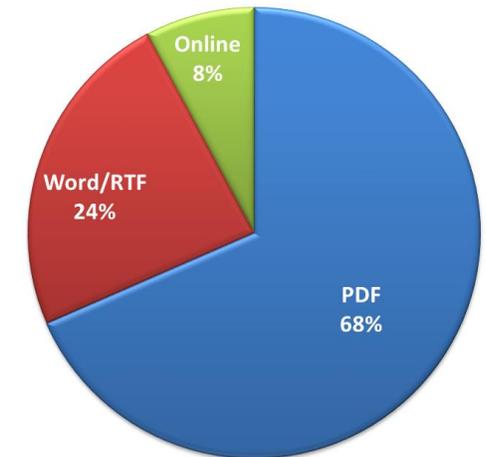
2015

1.028 Formulare
98 Online
269 Word/RTF
661 PDF



2014

1.087 Formulare
85 Online
258 Word/RTF
744 PDF



* ohne Kontaktformulare

Erhebung aforms2web - qualitativ

Zur Organisation		Online-Formulare - Styleguide (Version sg-stg_2_1_1_2010-06.24)			
Bezeichnung der Organisation		3,4			
Logo der Organisation		Online 1	Online 2	Online 3	
Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)					
Logo der Organisation					
URL des Webauftritts					
Datum der Untersuchung					
Kurzbeschreibung (Zweck, etc.)					
Allgemeine Beurteilung der Formulare (Unabhängig von der Art/Technologie des Formulars)					
Übersichtlichkeit					
1	Formulartitel ist kurz und aussagekräftig	21	Wiederkehrende Bausteine (Blöcke) sind immer gleich gestaltet	3,4	
2	Formular ist klar strukturiert	20	Erläuterungen und Hilfen werden nur auf Abruf bereit gestellt	5,0	5 5 5
3	Einheitliche Fluchtlinien	21	Falls Identifikation via Bürgerkarte - die Daten gesperrt	0,0	
4	Zusammengehörende Felder sind in Blöcken gruppiert	22	WCAG-A wird erfüllt	5,0	5 5 5
Verständlichkeit		23	Formular verfügt über eine semantische Gliederung	5,0	5 5 5
5	Kurze und aussagekräftige Sätze	24	Formular nur mit Tastatur bedienbar	3,0	1 5
6	Aktive Formulierung	25	Trennung zwischen Inhalt und Layout (HTML/CSS)	1,0	1 1 1
7	Umgangssprachliche Formulierungen	26	Formatierung erfolgt nicht mit Tabellen	1,0	1 1 1
8	Geschlechtergerechte Formulierungen	27	Formulare funktionieren auch bei deaktiviertem JavaScript	2,3	1 1 5
9	Blöcke enthalten eine kurze aussagekräftige Überschrift	28	Formular besteht aus validem HTML/XHTML	5,0	5 5 5
10	Leittexte sind einheitlich (bei mehreren Formularen)	Formularkopf (Startseite) entspricht dem Styleguide		3,2	
11	Leittexte sind kurz	29	Empfänger	5,0	5 5 5
12	Leittexte enthalten keine Abkürzungen	30	E-Government Schriftzug (Logo)	5,0	5 5 5
13	Leittexte enthalten optionale Pflichtfeldkennzeichnungen (*)	31	Formulartitel	1,0	1 1 1
Mengengerüst		32	Kurzbeschreibung	2,3	5 1 1
1	Anzahl Formulare gesamt	33	Bedienungshinweise	5,0	5 5 5
2	Anzahl PDF Formulare	34	Fehlerauszeichnung	1,0	1 1 1
4	Anzahl Word/Office Formulare	Formularfuß (Startseite) entspricht dem Styleguide		5,0	
5	Anzahl Online-Formulare	35	Die Steuerungsleiste entspricht dem Styleguide	5,0	5 5 5
Links auf die untersuchten Formulare		36	Formularkennung entspricht dem Styleguide	5,0	5 5 5
PDF, Word, RTF, etc.		Formularabschluss		4,7	
https://www.rtr.at/de/ppf/Vielfalt/2977		37	Formular enthält Kontroll- und Abschlusseite	4,3	3 5 5
https://www.rtr.at/de/df/antraoedf/9213		38	Kontrollseite entspricht dem Styleguide	5,0	5
Vordruck 3		39	Abschlusseite entspricht dem Styleguide	0,0	
HTML-Formulare		Formularblöcke und Felder		1,7	
https://www.rtr.at/de/rtk/strschlformulare		40	Aufbau und Platzierung der Elemente entsprechen der Vorgabe	1,7	1 3 1
https://www.rtr.at/de/rtk/Informationsseite		41	Darstellung von Fehlerhinweisen und Info "!" --"----	2,3	3 3 1
https://www.rtr.at/de/rtk/mwd_beschreibung		42	Leittexte enthalten optionale Strukturangaben	1,0	1
Vordruck 3					
VORDRUCKE					
PDF, Word, Excel, RTF, etc - ÖNORM A1021					
14	Schriften entsprechen (im Verhältnis zueinander) ÖNORM				
15	Formularkopf samt Anschriftenfeld gemäß ÖNORM				
16	Formular enthält Fußzeile gemäß ÖNORM				
17	Formular enthält Ausfüllhinweis gemäß ÖNORM				
18	Blockdarstellung entspricht ÖNORM				

Qualitative Veränderungen I – allgemeine Beurteilung*

Allgemeine Beurteilung der Formulare (Unabhängig von der Art/Technologie des Formulars)		2017	2016	2015	2014
	Übersichtlichkeit	1,5	2,1	2,3	2,4
	1,6	2,0	2,2	2,3	2,3
1	Formulartitel ist kurz und aussagekräftig	1,9	1,7	1,7	1,8
2	Formular ist klar strukturiert	1,3	1,5	1,6	1,8
3	Einheitliche Fluchtlinien	1,6	2,3	3,0	2,9
4	Zusammengehörende Felder sind in Blöcken gruppiert	1,5	2,6	2,6	2,8
	Verständlichkeit	1,4	2,2	2,3	2,4
5	Kurze und aussagekräftige Sätze	1,2	1,5	1,6	1,9
6	Aktive Formulierung	1,5	2,1	2,0	2,1
7	Umgangssprachliche Formulierungen	1,1	1,3	1,4	1,9
8	Geschlechtergerechte Formulierungen	1,3	1,8	2,8	2,8
9	Blöcke enthalten eine kurze aussagekräftige Überschrift	2,0	2,7	2,3	2,4
10	Leittexte sind einheitlich (bei mehreren Formularen)	1,7	3,2	3,2	3,1
11	Leittexte sind kurz	1,3	2,0	1,6	1,9
12	Leittexte enthalten keine Abkürzungen	1,3	1,4	1,4	1,7
13	Leittexte enthalten optionale Pflichtfeldkennzeichnungen (*)	1,5	3,7	4,0	4,1

* ausschließlich Online-Formulare



Qualitative Veränderungen II – Online Formulare / Styleguide

Online-Formulare - Styleguide (Version sg-stg_2_1_1_2010-06.24)		2017	2016	2015	2014
		3,0	3,2	2,9	2,8
	Formularkopf (Startseite) entspricht dem Styleguide	3,2	3,7	2,9	3,0
29	Empfänger	3,5	4,5	3,4	3,3
30	E-Government Schriftzug (Logo)	4,5	4,8	4,4	4,1
31	Formulartitel	1,8	1,7	1,2	1,6
32	Kurzbeschreibung	2,6	2,7	2,5	2,5
33	Bedienungshinweise	3,5	4,4	3,5	3,4
34	Fehlerauszeichnung	3,0	4,1	2,5	2,9
	Formularfuß (Startseite) entspricht dem Styleguide	3,9	4,1	4,1	3,9
35	Die Steuerungsleiste entspricht dem Styleguide	3,2	3,5	3,9	3,7
36	Formularkennung entspricht dem Styleguide	4,6	4,8	4,3	4,1
	Formularabschluss	2,6	3,4	3,6	3,3
37	Formular enthält Kontroll- und Abschlusseite	2,7	3,5	4,0	3,7
38	Kontrollseite entspricht dem Styleguide	2,5	3,0	3,2	3,0
39	Abschlusseite entspricht dem Styleguide	2,8	3,8	3,5	3,3
	Formularblöcke und Felder	3,0	3,2	2,6	2,8
40	Aufbau und Platzierung der Elemente entsprechen der	2,9	3,4	2,3	2,3
41	Darstellung von Fehlerhinweisen und Info "!" --"----	3,5	4,1	3,3	3,6
42	Leittexte enthalten optionale Strukturangaben	2,6	2,2	2,2	2,4

Zusammenfassung/Schlussfolgerungen

Mehr Organisationen bieten mehr Formulare

- 34% d. Organisationen bieten keine Formulare*
(2016 28%, 2015 31%, 2014 41%)
- Anteil PDF schrumpft auf 49%
(2016 57%, 2015 64%, 2014 68%)
- Office Formulare großer Anstieg 2017 nach Stagnation 36%
(2016 26%, 2015 26%, 2014 24%)
- Anteil Online-Formulare bei 15%*
(2016 17%, 2015 10%, 2014 8%)

*Kontaktformulare nicht mehr erfasst

Zusammenfassung/Schlussfolgerungen

Mehr Formulare mit besserer Qualität?

- Online-Formulare scheinen die Qualität zu heben*
- Barrierefreiheit nach wie vor nur in Ausnahmefällen
- Normen/Standards/Empfehlungen werden zum Teil ignoriert oder sind unbekannt
- Nur 33 von 99 Organisationen bieten HTML-Formulare
- Nur 4 Organisationen bieten WAI-A konform / 29 sind nicht barrierefrei!
E-Government-Gesetz §1 – Barrierefreiheit
Behindertengleichstellungsgesetz - Diskriminierung

* ausschließlich Online-Formulare untersucht

Schlussfolgerungen

PDF eindeutig am Rückzug

Zusammenhang zwischen HTML-Formularen und Formularqualität?

Barrierefreiheit scheint wenig Bedeutung zu haben

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Was ist offen geblieben?
Ihr Feedback bitte...